

## VERBALE DI INCONTRO

Tra i componenti dell'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze Asstel, Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFPC Uil

In data 10 giugno 2026, dopo gli incontri dell'8 e 28 aprile e 19 maggio 2026, si è riunito l'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze, previsto dal CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Le Parti, nel richiamare il percorso negoziale che ha condotto alla definizione del nuovo modello di classificazione del personale basato su Aree Professionali il cui avvio è confermato per il 1° luglio 2026, confermano la centralità dell'Osservatorio quale sede di analisi, approfondimento e monitoraggio dell'evoluzione del sistema classificatorio, anche in relazione ai processi di trasformazione tecnologica, organizzativa e professionale che interessano la filiera delle telecomunicazioni.

Le Parti si danno atto che il nuovo modello di classificazione, fondato sulle Aree Professionali e sui relativi elementi distintivi — competenze richieste ed espresse, grado di complessità e problem solving, autonomia nel ruolo agito, relazioni di lavoro interne ed esterne — rappresenta il quadro di riferimento entro il quale procedere alla progressiva rilettura e rivisitazione dei profili professionali.

In tale ambito, le Parti condividono l'opportunità di proseguire il lavoro già avviato, finalizzato ad aggiornare i profili professionali attualmente presenti nel CCNL, in coerenza con il nuovo impianto classificatorio e con l'evoluzione concreta delle professionalità presenti nelle imprese della Filiera TLC. A tal riguardo, nelle more del suddetto aggiornamento, nel confermare quale riferimento gli attuali profili professionali vigenti, si allega, al presente verbale, la tabella di confluenza.

Le Parti convengono che tale attività dovrà tenere conto delle trasformazioni determinate dall'innovazione tecnologica, dalla digitalizzazione dei processi, dall'automazione, dall'intelligenza artificiale, dall'evoluzione dei modelli di servizio e dalla crescente integrazione tra attività tecniche, commerciali, amministrative, di assistenza e di relazione con il cliente.

Le Parti si danno altresì atto che, parallelamente alla rivisitazione dei profili professionali già esistenti, l'Osservatorio potrà individuare e proporre l'introduzione di nuovi profili professionali, utili a rappresentare le trasformazioni del lavoro in atto nella filiera delle telecomunicazioni e a fornire una risposta contrattuale coerente ai fabbisogni professionali emergenti.

Tali nuovi profili potranno riguardare, tra gli altri, gli ambiti connessi alla trasformazione digitale, alla gestione e analisi dei dati, alla cybersecurity, all'intelligenza artificiale, all'automazione dei processi, all'evoluzione delle reti e dei servizi innovativi, alla gestione omnicanale della relazione con il cliente, nonché alle nuove forme di integrazione tra competenze tecniche, organizzative e relazionali.

Le Parti condividono che la rivisitazione dei profili professionali e l'eventuale introduzione di nuovi profili dovranno essere accompagnate da una particolare attenzione ai percorsi di formazione, aggiornamento, riqualificazione professionale, upskilling e reskilling, anche nella prospettiva della certificazione delle competenze. Ciò al fine di sostenere l'occupabilità delle lavoratrici e dei



lavoratori, favorire la mobilità professionale coerente con il nuovo modello classificatorio e accompagnare in modo socialmente sostenibile i processi di trasformazione delle imprese.

Le Parti precisano che l'attività dell'Osservatorio avrà carattere progressivo e sarà svolta attraverso successivi momenti di confronto, approfondimento e verifica, anche sulla base delle evidenze che emergeranno dall'applicazione del nuovo modello di classificazione nelle diverse realtà aziendali.

Le Parti concordano, pertanto, di proseguire il confronto nell'ambito dell'Osservatorio, definendo un programma di lavoro al fine di procedere con gradualità alla revisione dei profili professionali e all'individuazione dei nuovi profili eventualmente necessari che andranno a sostituire/integrare gli attuali profili professionali. A tal fine le parti concordano di procedere ad una prima verifica rispetto agli avanzamenti eventualmente raggiunti entro il mese di dicembre 2026.

Il presente Verbale sarà allegato altresì al testo del CCNL TLC vigente.

Letto, confermato e sottoscritto

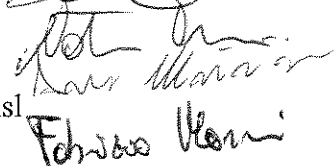
Per l'Osservatorio nazionale sulla classificazione del personale, sulla formazione e certificazione delle competenze

p. Slc Cgil



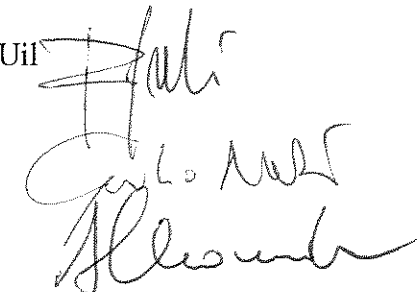
p. Asstel

p. Fistel Cisl

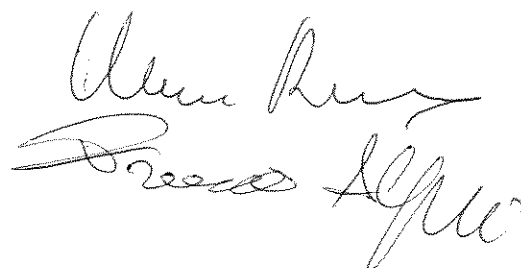


Fabrizio Vanni

p. UilFPC Uil



Carlo Neri  
Alessandro



Ugo Ruffini  
Dario Lepore

All. Tabella di Confluenza

Parte Generale		
Classificazione al 30/6/26	Classificazione dal 1°/07/26	
Livelli	Aree Professionali	Fasce Retributive
1	A	1
2		2
3	B	1
4		2
5	C	1
5S		2
6		3
7		4
Q	D	1
Parte Speciale CRM/BPO		
Classificazione al 30/6/26	Classificazione dal 1°/07/26	
Livelli	Aree Professionali	Fasce Retributive
1	A	1
2	B	1
3		2
4		3
5	C	1
5S		2
6		3
7		4
Q	D	1

*PA*

*fluo*

*PA*

*FPA*

*PA*